

## ABSTRAK

Dalam bisnis alih daya bidang teknologi informasi, pengetahuan merupakan sumber daya strategis dan paling bernilai. PT. Xsis Mitra Utama sebagai organisasi yang mempunyai banyak pengetahuan, perlu mengelola pengetahuan tersebut. Pengelolaan eksplisit dari pengetahuan dan proses yang terkait dengan pengetahuan tersebut (knowledge process), seperti knowledge creation, knowledge storage, knowledge transfer, dan knowledge application dilakukan melalui knowledge management (KM). Melalui KM, organisasi dapat memenuhi kebutuhan pembelajaran jangka panjang, meningkatkan efektivitas dari penggunaan pengetahuan, serta mengurangi kemungkinan hilangnya pengetahuan jika seseorang keluar dari organisasi. Knowledge management system (KMS) merupakan teknologi yang memungkinkan KM berjalan efektif dan efisien. KMS juga dapat membantu perkembangan organisasi menjadi sebuah organisasi pembelajaran. Perubahan yang terjadi di dalam dan di luar organisasi mengharuskan organisasi untuk terus menerus belajar dan beradaptasi, agar dapat mengikuti perubahan atau berada di depan perubahan tersebut agar dapat tetap mempertahankan diri dan tidak tertinggal dalam gejolak perubahan. Pada tugas akhir ini, perancangan KMS dilakukan dengan fokus pada divisi *expert services*. Divisi ini sangat berkaitan erat dengan pengetahuan yang ada di perusahaan. Perancangan KMS ditujukan untuk menyimpan pengetahuan dan sebagai media *sharing* pengetahuan (HN, KJM).

**Kata kunci:** *alih daya, knowledge management, knowledge management system, knowledge proses*

## ***ABSTRACT***

*In IT outsourcing business, knowledge is a strategic resource and has a high value. PT. Xsis Mitra Utama which has many knowledge, need a strategy to manage it. The explicit knowledge include knowledge process, knowledge creation, knowledge storage, knowledge transfer will manage by the knowledge management (KM). Through this mechanism, organization will supply the need of knowledge for long term, and minimize the risk for losing them, if someone retired or resign from the organization. The knowledge management system (KMS) is a technology that ensure KM for running effectively, and also help the organization to become a learning organization. The globalization and technology improvement make the organization continues learning to keep inline and adaptable with the change. In this thesis, KMS designed for the expert services in PT. Xsis to store the knowledge and as a sharing knowledge media*

***Key word: outsourcing, knowledge management, knowledge management system, knowledge process***